



Déclaration de service à la clientèle

Par cette déclaration, Saintrino s'engage publiquement à offrir des services courtois, rapides et professionnels à ses différents clients et partenaires. Nous nous engageons à offrir des services de qualité, à les optimiser et à en assurer l'excellence.

Nos Engagements

Qualité et prix

- Saintrino offre une technologie moins chère que les appareils conventionnels et diminue les coûts reliés à l'assistance quotidienne.
- Les produits de Saintrino sont basés sur des appareils de neuro-feedback disponibles dans le commerce. Nous offrons des services de suivi, de maintenance, d'entraînement et de développement professionnels et de haute qualité.
- Notre parcours nous a procuré une expérience solide dans la production de logiciels et notre poste de chercheur en IHM nous donne un accès aux plus récentes technologies dans le domaine.

Efficacité et responsabilité

Saintrino s'engage à

- transmettre des informations claires, précises et complètes.
- rendre disponibles, au moyen de divers outils d'information :
 - un plan de travail clair et défini
 - des outils de travail adéquats
 - une formation adaptée à chacun des besoins
 - des réunions fréquentes avec la direction
 - la production de rapports par étape

Éthique

Saintrino s'engage à

- offrir un service empreint de professionnalisme, c'est-à-dire caractérisé par le respect des personnes, l'ouverture aux autres, la coopération, la tolérance, le soutien ainsi que la communication et, notamment, l'écoute.
- répondre promptement à toute demande lui étant adressée.



Saintrino Technologies

Confidentialité et Transparence

Saintrino s'engage à :

- fournir une prestation de services qui se fonde sur des valeurs d'équité, d'impartialité et de transparence.
- respecter les règles applicables en matière de confidentialité.

Délais de réponse

Téléphone

- Tout client obtiendra une réponse en moins de trois minutes, à compter du moment où il demande à parler à un préposé, sauf entre midi et 13 h.

Courrier et livraison

- Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier sera traité dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la lettre.
- La livraison de produits dépend des services de poste disponibles dans la région du client. Généralement, une livraison expédiée à Montréal (prenant compte que la quantité achetée est en stock) se fait dans une durée de 4 jours ouvrables suivant la réception du paiement.

Courriel

- Envoi d'un accusé de réception automatique.
- Le client recevra une réponse à sa demande en moins de deux jours ouvrables.

Satisfaction

La satisfaction du client est une priorité pour Saintrino. Tout commentaire, suggestion ou plainte constitue pour nous un moyen privilégié d'améliorer la qualité de nos services et de mieux répondre aux besoins de nos clients.

- La personne qui dépose une plainte est assurée de recevoir une réponse complète, claire et adaptée dans les deux semaines suivant la réception de celle-ci.

website · www.saintrino.org
email · eferdinad@saintrino.org
mobile · (514) 865-5556
address · 2234 Prefontaine
Longueuil-QC, J4K 3X9